ATP
Atención al Público

MANUAL SSN

SSN SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN

Subgerencia de Informática

Tabla de Contenido

Tabla de contenido	02	Nueva solicitud / Productor	19
Introducción	03	Consultas	23
Objetivos del Sistema	03	Listados	23
Objetivo del Presente Manual	03	Mapas	24
Ingreso al Sistema	03	Tablas	25
Grupos de Usuarios	05	Ayuda	27
Alta	06	Salir / Cerrar Sesión	27
Nueva solicitud	08	Mesa de Ayuda	27
Nueva solicitud / Particular	08		
Nueva solicitud / Compañía	13		

INTRODUCCIÓN

El sistema ATP Delegaciones, es una herramienta desarrollada por la Superintendencia de Seguros de la Nación para el registro de la atención al público en las Oficinas Descentralizadas de la SSN.

OBJETIVOS DEL SISTEMA

El objetivo del sistema es el registro de las consultas que llegan a la Oficina Descentralizada de la SSN ya sea que provengan de un particular, de entidades aseguradoras o de productores.

Por otro lado en el mismo aplicativo se pone a disposición el formulario para la toma de *Denuncias*, el acceso a la búsqueda de datos de *Productores*, a los datos generales de las entidades aseguradoras, a datos de accionistas, personal directivo, información sobre ramos y entidades en liquidación y, por último, acceso a la página web de la SSN.

OBJETIVO DEL PRESENTE MANUAL

El objetivo que se persigue con la aplicación del presente manual es dar a conocer a los usuarios las características y funcionamiento del aplicativo.

INGRESO AL SISTEMA

Para solicitar el permiso de acceso a ATP Delegaciones, deberán cumplimentar la preregistración de usuarios ingresando al sitio https://seguro2.ssn.gov.ar/gestionusuario/ y:

- Si se trata de un **USUARIO YA REGISTRADO** completa los datos de la parte derecha de la pantalla (fondo bordó):
  - Elige **ATP Delegaciones** en *Aplicación*
  - Ingresa su *Usuario*
  - Ingresa su N° de *CUIT/CUIL*
  - Ingresa la contraseña que utiliza para los aplicativos vinculados a Usuario Universal en *Contraseña*.

- Si se trata de un **USUARIO NUEVO** completa los datos de la parte izquierda de la pantalla (fondo blanco):

o Elige **ATP Delegaciones** en *Aplicación*

o Elige una contraseña y la ingresa dos veces: una en el casillero *Contraseña* y nuevamente en el casillero *Verificación*. La contraseña deberá contener al menos 8 caracteres, de los cuales 3 o más deben ser numéricos. Si la contraseña no cumple con los requisitos aparece un cartel señalando al usuario esta situación.

o Elige un nombre de usuario y lo ingresa en el casillero *Usuario*.

o Ingresa su N° de *CUIT/CUIL* personal.

o Ingresa su dirección de correo electrónico de la SSN en *Mail*.

o Ingresa su teléfono de la SSN en *Tel*.

o Oprime el botón **Enviar** y aparece un cartel indicándole que su petición ha sido registrada

El ingreso al sistema es a través de la siguiente dirección electrónica:

http://seguro2.ssn.gob.ar/atpdelegaciones/

Para una correcta visualización del aplicativo debe tener instalado Internet Explorer V.8 o superior.

En la pantalla que se muestra a continuación debe ingresar el nombre de usuario, la contraseña, 9999 en *Entidad* y su CUIT/CUIL personal.

LOGIN UNIVERSAL
Por favor ingrese sus datos:
Usuario:
Clave:
Entidad
Cuil:
INGRESAR
Sistema desarrollado por la Superintendencia de Seguros de la Nación.
Login de Usuario Universal
Para poder ingresar al sistema debe tener permiso de acceso otorgado a cualquiera de los aplicativos que integran Usuario Universal. Si no lo tiene y desea ingresar complete el formulario de alta de usuario y recibirá por mail los datos para ingresar una vez que el referente del aplicativo autorice su alta.
Si es usuario nuevo o no se puede logear ingrese en el link
LOGIN UNIVERSAL

GRUPOS DE USUARIOS

Existen tres grupos de usuarios con diferentes funcionalidades en el aplicativo:

- **DELEGACIONES**
- **SSN**
- **ADMINISTRADOR**

Los usuarios pertenecientes al grupo **Delegaciones** acceden sólo a las consultas realizadas en su propia Oficina Descentralizada.

Los usuarios del grupo **SSN** acceden a todas las consultas y además pueden visualizar la opción Mapas del menú Consultas.

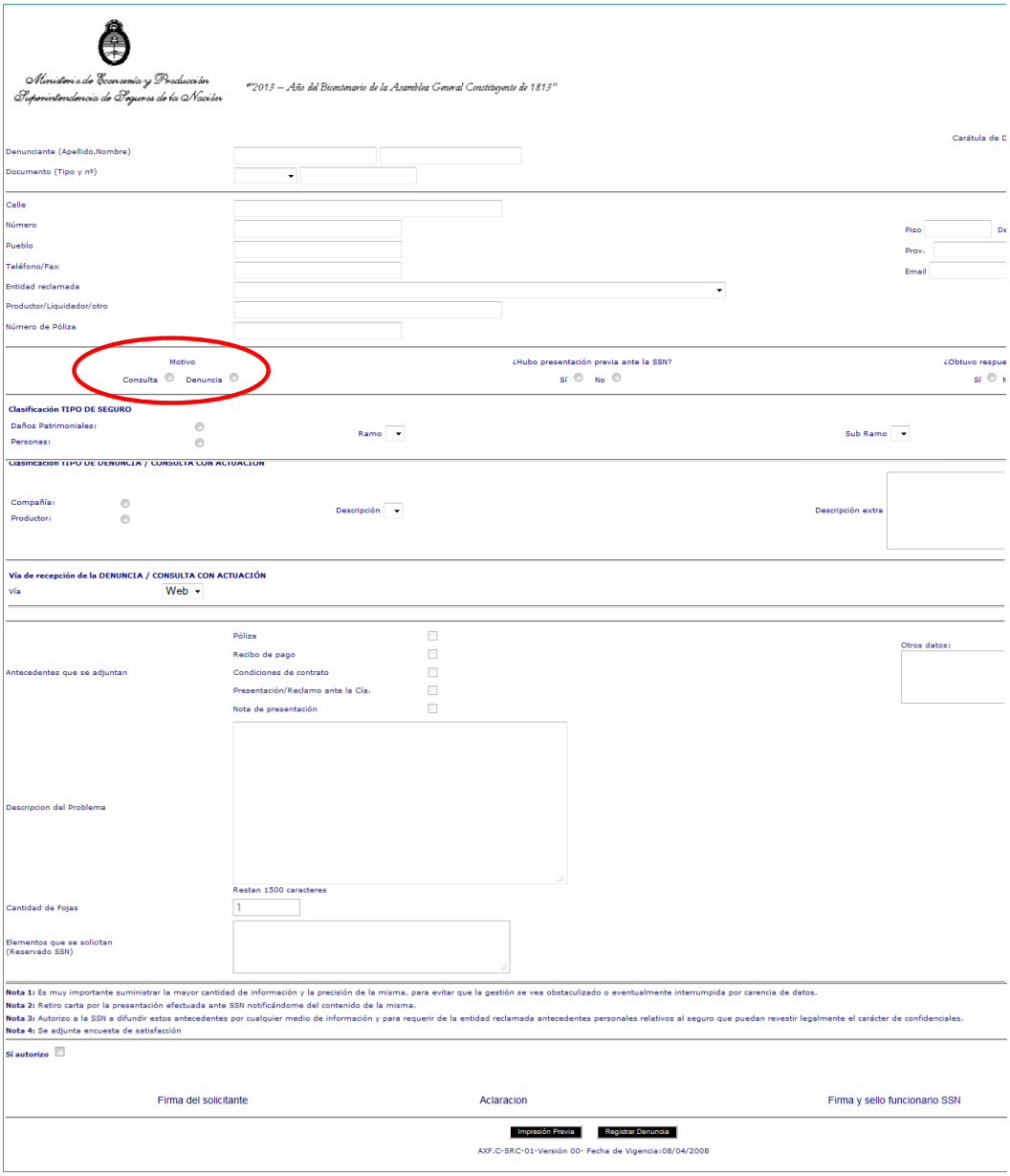
Los usuarios **administradores** pueden además administrar las tablas del aplicativo.

ALTA

Al acceder a la aplicación se visualizan los siguientes logos para la carga de denuncias, consultas con actuación ó consultas:

Clickeando sobre el icono **DENUNCIAS**, se podrán registrar aquellas denuncias que se soliciten en la Oficina Descentralizada:

Para registrarla, deberá completarse el formulario de la página siguiente, marcando la opción ***Denuncia*** en **Motivo** señalado con ⬭ en la imagen:


Ministerio de Economía y Producción
Superintendencia de Seguros de la Nación
"2013 – Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"
Denunciante (Apellido,Nombre)
Documento (Tipo y nº)
Calle
Número
Pueblo
Teléfono/Fax
Entidad reclamada
Productor/Liquidador/otro
Número de Póliza
Motivo
Consulta
Denuncia
¿Hubo presentación previa ante la SSN?
Clasificación TIPO DE SEGURO
Daños Patrimoniales:
Personas:
Ramo
Sub Ramo
Compañía:
Productor:
Descripción
Descripción extra
Vía de recepción de la DENUNCIA / CONSULTA CON ACTUACIÓN
Vía
Web
Antecedentes que se adjuntan
Póliza
Recibo de pago
Condiciones de contrato
Presentación/Reclamo ante la Cía.
Nota de presentación
Otros datos:
Descripcion del Problema
Restan 1500 caracteres
Cantidad de Fojas
Elementos que se solicitan (Reservado SSN)
Nota 1: Es muy importante suministrar la mayor cantidad de información y la precisión de la misma, para evitar que la gestión se vea obstaculizado o eventualmente interrumpida por carencia de datos.
Nota 2: Retiro carta por la presentación efectuada ante SSN notificándome del contenido de la misma.
Nota 3: Autorizo a la SSN a difundir estos antecedentes por cualquier medio de información y para requerir de la entidad reclamada antecedentes personales relativos al seguro que puedan revestir legalmente el carácter de confidenciales.
Nota 4: Se adjunta encuesta de satisfacción
Si autorizo
Firma del solicitante
Aclaracion
Firma y sello funcionario SSN
Impresión Previa
Registrar Denuncia
AXF.C-SRC-01-Versión 00- Fecha de Vigencia:08/04/2008

Desde el icono **CONSULTAS CON ACTUACIÓN** podrán registrarse aquellas consultas para cuya respuesta sea necesario abrir una actuación (trámite):

Para hacerlo deberá completarse el mismo formulario de la página anterior marcando la opción ***Consulta***

en **Motivo.**

Por ultimo dentro de este menú, podrán registrarse desde el icono **CONSULTAS** aquellas consultas tanto de particulares como de compañías o productores que no requieran la apertura de una actuación:

Cuando se cliquea la opción **Consultas** se despliega la siguiente pantalla

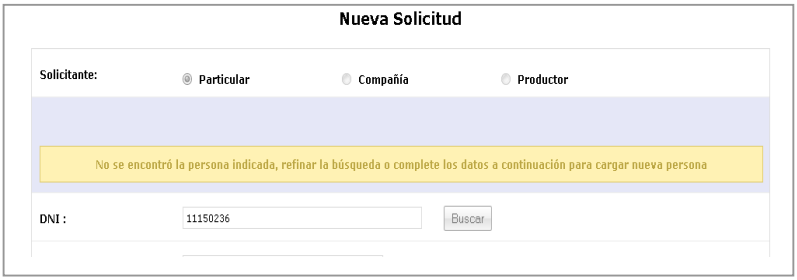
NUEVA SOLICITUD

En primer término se elige el *tipo de Solicitante* que está realizando la consulta.

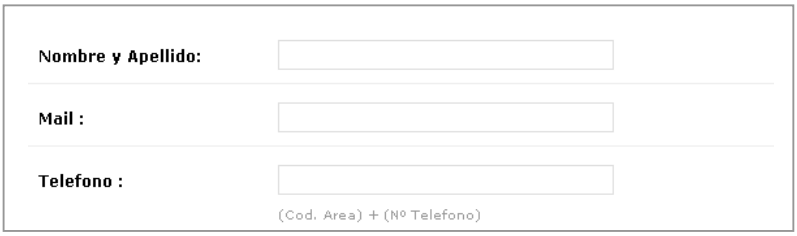
NUEVA SOLICITUD / PARTICULAR

Para ingresar consultas realizadas por personas, se cliquea el item ***Particular*** y se despliega un campo para cargar el DNI del solicitante, oprimiendo el botón **Buscar** el aplicativo examina si los datos de esa persona ya fueron cargados en otra oportunidad. Si ya fue cargado, se muestran los correspondientes datos de la persona.

Cuando el DNI no está registrado porque se trata de la primera consulta, se muestra la leyenda en amarillo de la pantalla siguiente.



En este caso deberá cargar los datos personales del consultante:



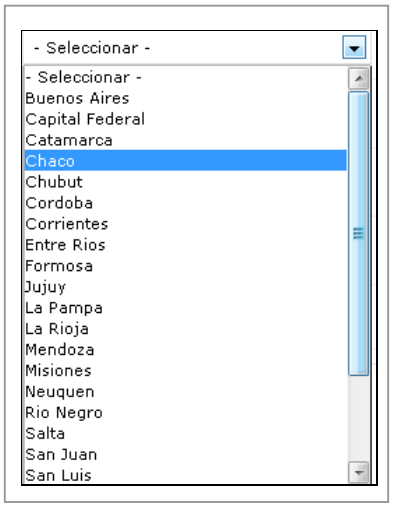
En *Nombre y apellido,* carga los datos del particular que está solicitando la consulta, por ejemplo Juan Perez.

A posteriori el *Email de contacto* del solicitante. Ej: JuanPerez@gmail.com

A continuación el *Teléfono de contacto* del solicitante. Ej: 4123-4567 (el teléfono de Juan Pérez)

Luego, se registraran los datos de ubicación geográfica del solicitante, tales como la provincia y localidad. Las mismas poseen menúes desplegables desde donde se seleccionara los que correspondan en el caso de la solicitud.

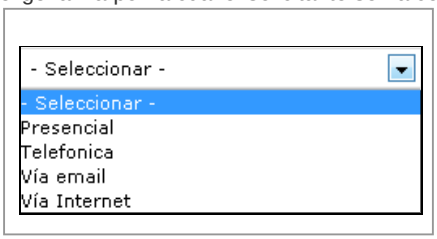
Luego, se elige la *Provincia* correspondiente a la ubicación geográfica del solicitante.



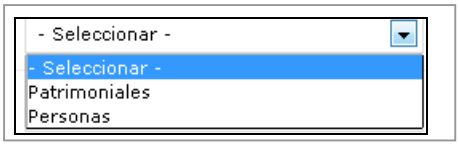
Una vez elegida la *Provincia*, selecciona la *Localidad*.

Todos **los datos personales del consultante no son obligatorios,** de manera que es posible cargar consultas anónimas.

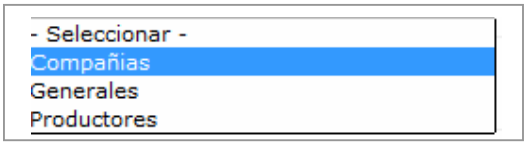
En el combo *Tipo de contacto*, elige la vía por la cual el solicitante se ha contactado con la Delegación:



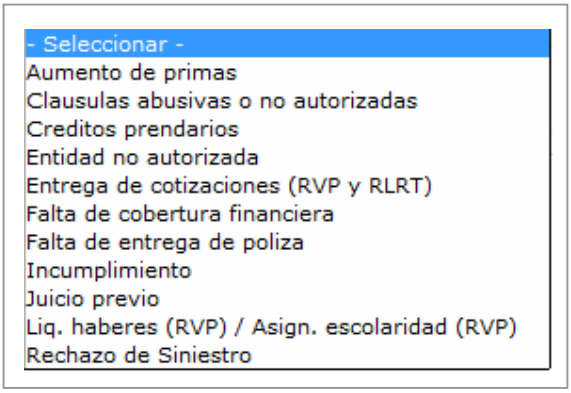
En *Tipo de Seguro* selecciona de acuerdo a si la consulta se relaciona con un seguro patrimonial o de personas.



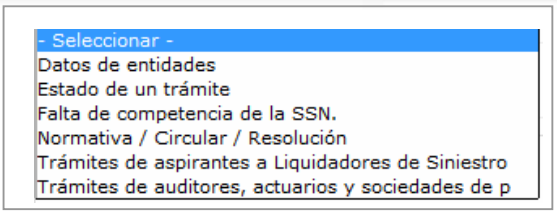
Posteriormente selecciona si el *Tipo de Consulta* que realizó el solicitante se relaciona con Compañías Aseguradoras o Productores:



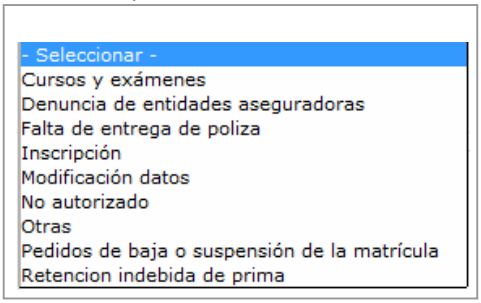
En el caso de seleccionar tipo de consulta -> COMPAÑIAS, se desplegará un submenú que hace referencia a la consulta puntual referida a compañías, como se muestra a continuación:



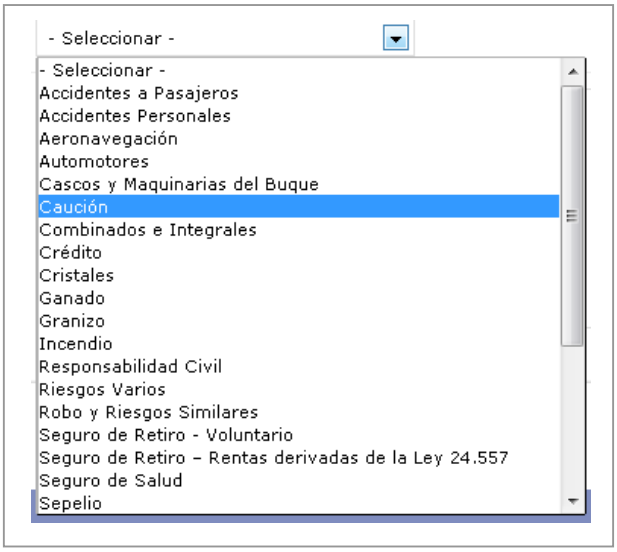
En el caso de seleccionar tipo de consulta -> GENERALES se desplegara otro submenú que hace referencia a la consulta puntual referida a cuestiones generales, como se detalla en la siguiente imagen:


- Seleccionar -
Datos de entidades
Estado de un trámite
Falta de competencia de la SSN.
Normativa / Circular / Resolución
Trámites de aspirantes a Liquidadores de Siniestro
Trámites de auditores, actuarios y sociedades de p

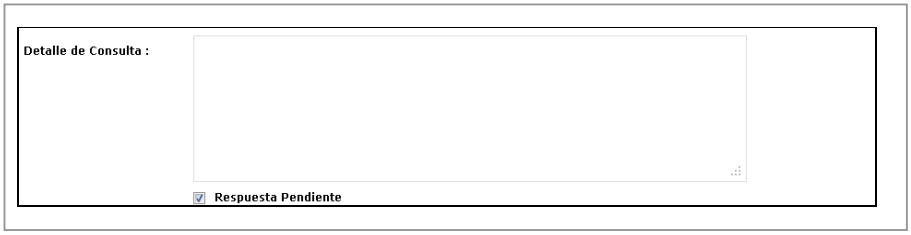
En el caso de seleccionar tipo de consulta -> PRODUCTORES se desplegara otro submenú que hace referencia a la consulta puntual referida a productores, como se detalla en la siguiente imagen:



Luego se seleccionara un *Ramo*:



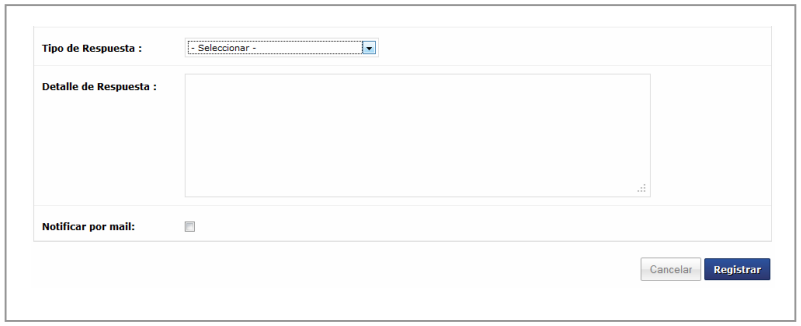
En *Detalle de la Consulta* ingresa un texto aclarando el motivo. Ej.: La persona consultó los datos de la entidad XXXXX debido a…



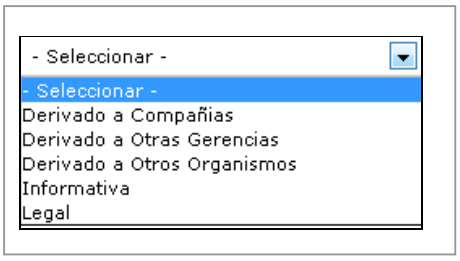
En caso de que la respuesta quede pendiente, deberá clickearse **Respuesta Pendiente**, debajo del detalle de la consulta:

De esa forma queda la consulta como pendiente, permitiendo gestionar con posterioridad la respuesta.

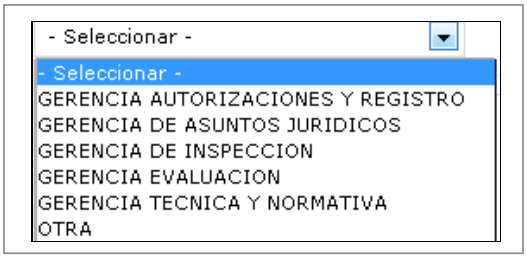
En cambio, cuando la respuesta puede brindarse en el momento de la consulta, no se tilda **Respuesta Pendiente** y se abren los siguientes campos que permiten registrar la respuesta:



En ***Tipo de Respuesta***, puede elegir entre las siguientes opciones:



En el caso de seleccionar la opción **Derivado a Otras Gerencias** se desplegarán las siguientes opciones:



Por último si se le brindó una respuesta al solicitante, se deberá ingresar la misma *en Detalle de de la respuesta*:

Existe la posibilidad de enviar la respuesta, al mail que el solicitante haya informado durante la consulta. Por lo tanto si se tilda la opción **Notificar por mail**, el solicitante recibe el texto de la respuesta en su correo electrónico:

Una vez concluida la carga de datos de la consulta, presionando el botón **Registrar** se graban los datos ingresados. Presionando la opción **Cancelar** no se registran:

Cuando se presiona el botón **Registrar**, los campos incompletos de ingreso obligatorio se señalan mediante un icono de advertencia .

Cuando el DNI está registrado porque la persona ya realizó otra consulta anteriormente, los datos del solicitante se mostrarán en la parte superior de la pantalla denominada **Historial**:

El resto de los datos solicitados son los detallados para el caso de una **Nueva Persona**.

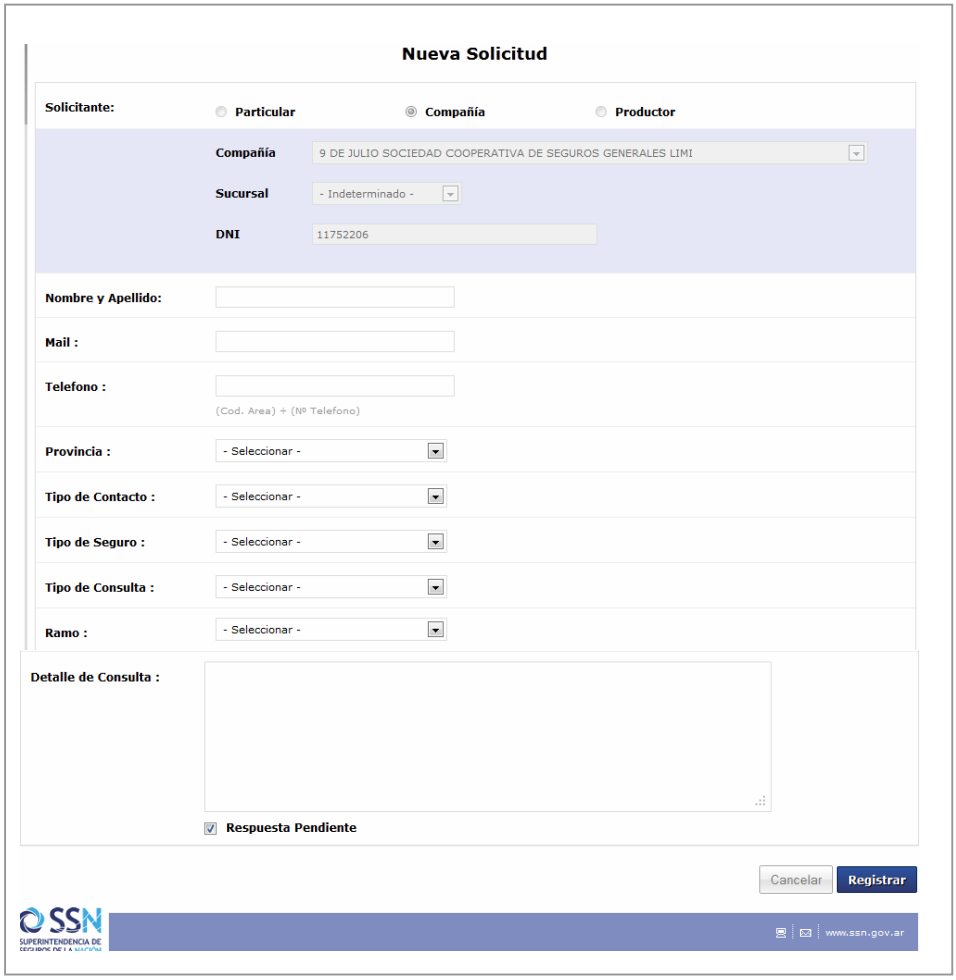
NUEVA SOLICITUD / COMPAÑÍA

Para ingresar consultas realizadas por Compañías, se cliquea el item ***Compañía*** y se despliegan combos para elegir la *Compañía*, la *Sucursal* y el *DNI* de la persona que realiza la consulta en su nombre:

Cuando el DNI no está registrado porque se trata de la primera consulta de esa persona a nombre de la compañía, se muestra la siguiente pantalla, donde se hará click sobre **Nueva Persona** para poder ingresar los datos personales del consultante:

Buscar
Nueva Persona
No se encontró la persona indicada, refinar la búsqueda o complete los datos a continuación para cargar nueva persona

En ese caso se muestra la siguiente pantalla:



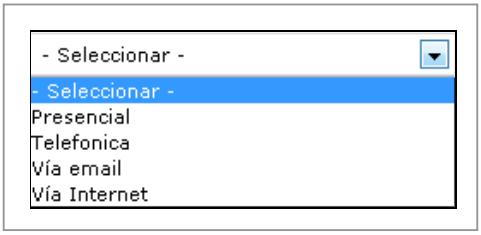
En *Nombre y apellido,* carga los datos del particular que está solicitando la consulta, por ejemplo Juan Perez.

A posteriori el *Email de contacto* del solicitante. Ej: JuanPerez@gmail.com

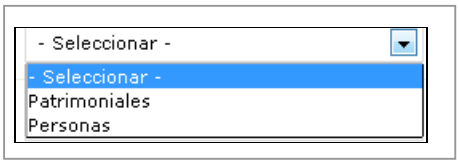
A continuación el *Teléfono de contacto* del solicitante. Ej: 4123-4567 (el teléfono de Juan Pérez)

Luego, se elige la *Provincia* correspondiente a la ubicación geográfica del solicitante. De acuerdo a la *Provincia* seleccionada, se despliega el combo de *Localidad*.

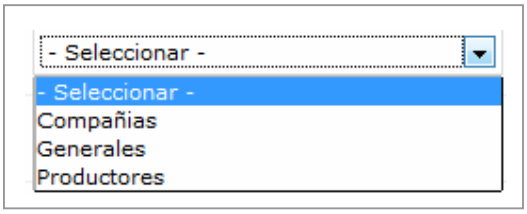
En el combo *Tipo de contacto*, elige la vía por la cual el solicitante se ha contactado con la Delegación:



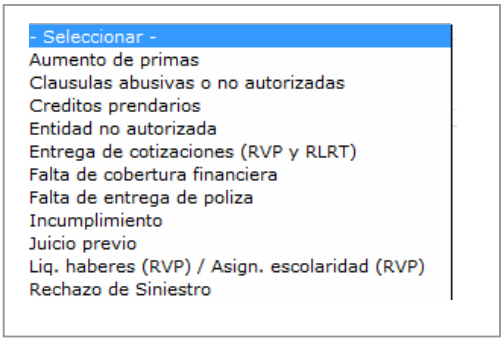
En *Tipo de Seguro* selecciona de acuerdo a si la consulta se relaciona con un seguro patrimonial o de personas.



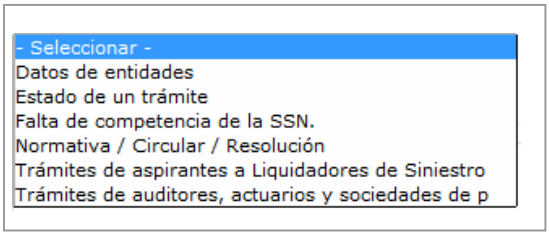
Posteriormente selecciona si el *Tipo de Consulta* que realizó el solicitante se relaciona con Compañías Aseguradoras o Productores:



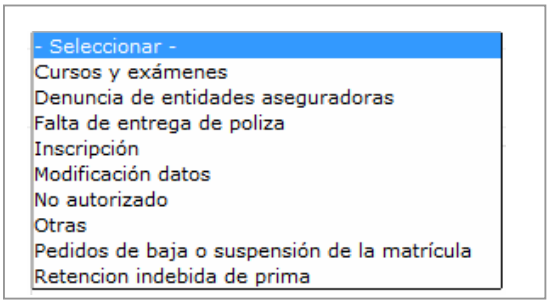
En el caso de seleccionar tipo de consulta -> COMPAÑIAS, se desplegará un submenú que hace referencia a la consulta puntual referida a compañías, como se muestra a continuación:



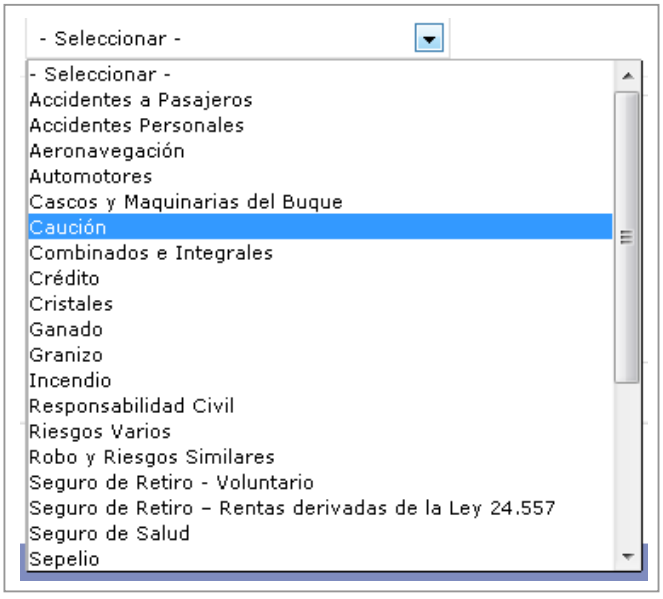
En el caso de seleccionar tipo de consulta -> GENERALES se desplegara otro submenú que hace referencia a la consulta puntual referida a cuestiones generales, como se detalla en la siguiente imagen:


- Seleccionar -
Datos de entidades
Estado de un trámite
Falta de competencia de la SSN.
Normativa / Circular / Resolución
Trámites de aspirantes a Liquidadores de Siniestro
Trámites de auditores, actuarios y sociedades de p

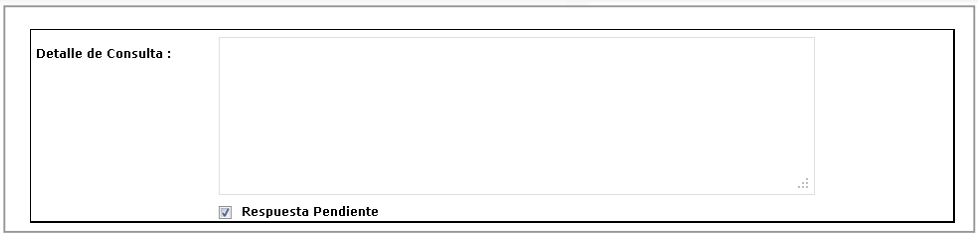
En el caso de seleccionar tipo de consulta -> PRODUCTORES se desplegara otro submenú que hace referencia a la consulta puntual referida a productores, como se detalla en la siguiente imagen:



Luego se seleccionara un *Ramo*:



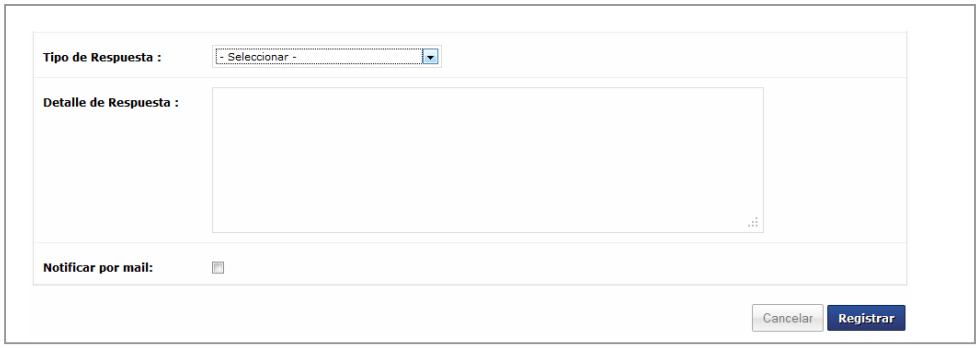
En *Detalle de la Consulta* ingresa un texto aclarando el motivo. Ej.: La persona consultó los datos de la entidad XXXXX debido a…



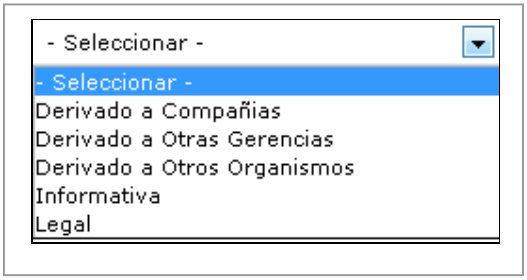
En caso de que la respuesta quede pendiente, deberá clickearse **Respuesta Pendiente**, debajo del detalle de la consulta:

De esa forma queda la consulta como pendiente, permitiendo gestionar con posterioridad la respuesta.

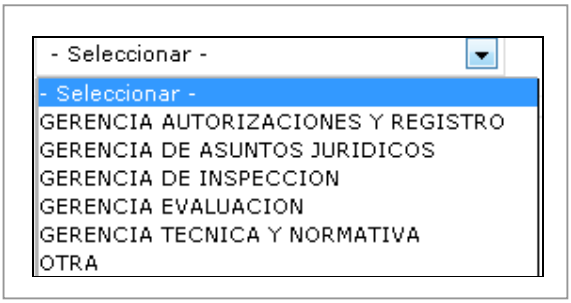
En cambio, cuando la respuesta puede brindarse en el momento de la consulta, no se tilda **Respuesta Pendiente** y se abren los siguientes campos que permiten registrar la respuesta:



En ***Tipo de Respuesta***, puede elegir entre las siguientes opciones:



En el caso de seleccionar la opción **Derivado a Otras Gerencias** se desplegarán las siguientes opciones:



Por último si se le brindó una respuesta al solicitante, se deberá ingresar la misma *en Detalle de de la respuesta*:

Existe la posibilidad de enviar una copia de la respuesta, al mail que el solicitante haya informado durante la consulta. Por lo tanto si se tilda la opción **Notificar por mail**, el solicitante recibe el texto de la respuesta en su correo electrónico:

Una vez concluida la carga de datos de la consulta, presionando el botón **Registrar** se graban los datos ingresados. Presionando la opción **Cancelar** no se registran.

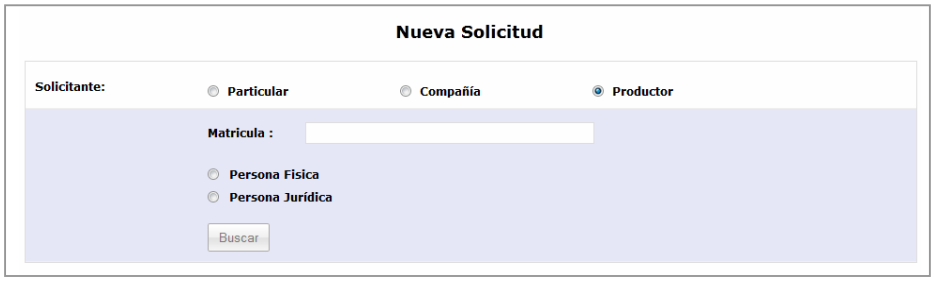
Cuando se presiona el botón **Registrar**, los campos incompletos de ingreso obligatorio se señalan mediante un icono de advertencia .

Cuando el DNI está registrado porque la persona ya realizó otra consulta anteriormente, los datos del solicitante se mostrarán en la parte superior de la pantalla denominada **Historial**:

El resto de los datos solicitados son los detallados para el caso de una **Nueva Persona**.

NUEVA SOLICITUD / PRODUCTOR

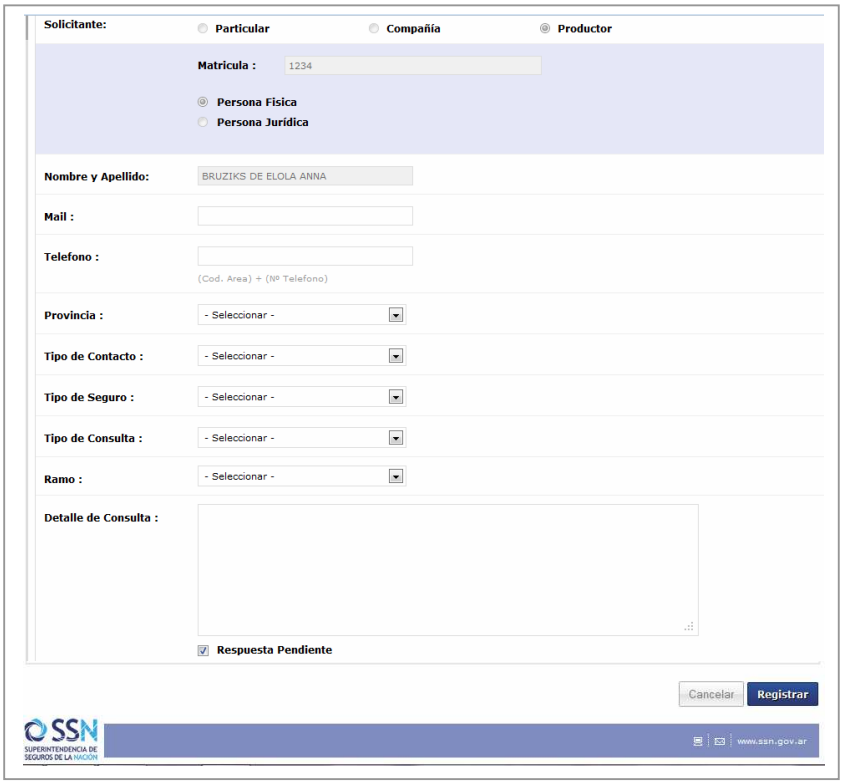
Para ingresar consultas realizadas por Productores, se cliquea el item ***Productor*** y se despliega un campo para ingresar el Nº de Matrícula e indicar si se trata de una Persona Física o Jurídica:



Cuando el productor correspondiente a la matrícula no tiene ninguna consulta ingresada, se muestra la siguiente pantalla, donde se hará click sobre **Nueva Persona** para poder ingresar los datos personales del consultante:

Buscar
Nueva Persona
Se encontró el productor pero aún no tiene ninguna solicitud cargada. Complete los datos a continuación.

En ese caso se muestra la siguiente pantalla:



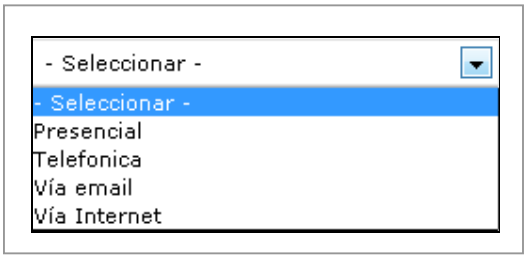
En *Nombre y apellido,* aparecen los datos del productor que está realizando la consulta de acuerdo al Nª de matrícula ingresado

A posteriori el *Email de contacto* del solicitante. Por ejemplo: *mimal@net.com*

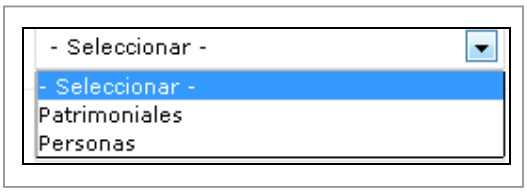
A continuación el *Teléfono de contacto* del solicitante. Ej: 4123-4567 (el teléfono del productor

Luego, se elige la *Provincia* correspondiente a la ubicación geográfica del solicitante. De acuerdo a la *Provincia* seleccionada se despliega el combo de *Localidad*.

En el combo *Tipo de contacto*, elige la vía por la cual el solicitante se ha contactado con la Delegación:

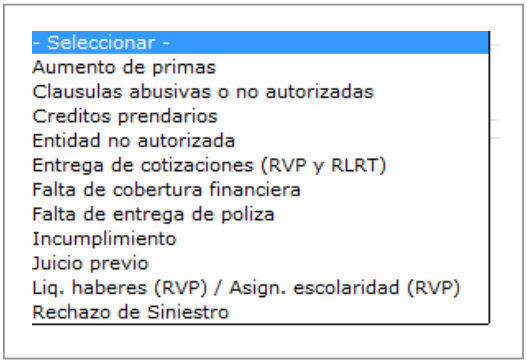


En *Tipo de Seguro* selecciona de acuerdo a si la consulta se relaciona con un seguro patrimonial o de personas.

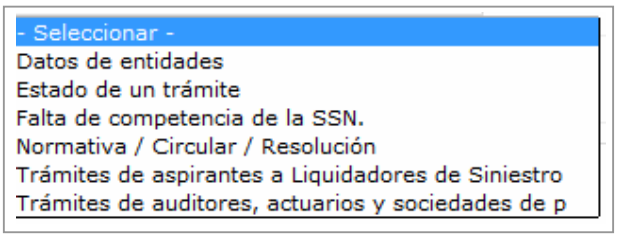


Posteriormente selecciona si el *Tipo de Consulta* que realizó el solicitante se relaciona con Compañías Aseguradoras o Productores:

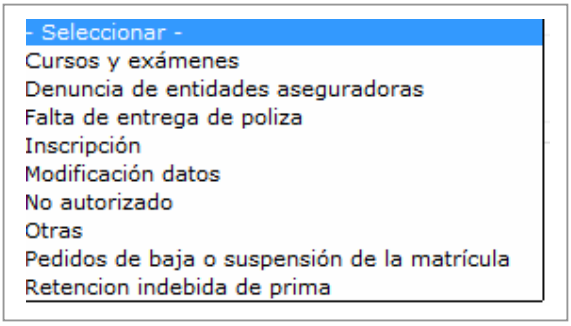
En el caso de seleccionar tipo de consulta -> COMPAÑIAS, se desplegará un submenú que hace referencia a la consulta puntual referida a compañías, como se muestra a continuación:



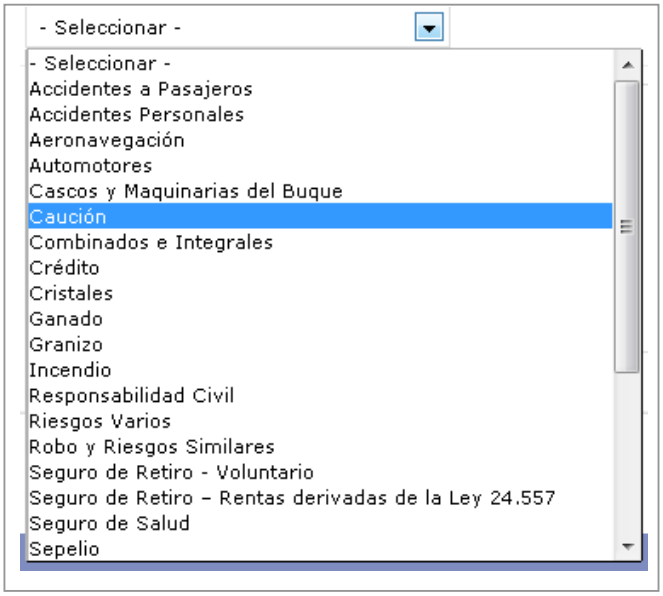
En el caso de seleccionar tipo de consulta -> GENERALES, se desplegará un submenú que hace referencia a la consulta puntual referida a cuestiones generales, como se muestra a continuación:


- Seleccionar -
Datos de entidades
Estado de un trámite
Falta de competencia de la SSN.
Normativa / Circular / Resolución
Trámites de aspirantes a Liquidadores de Siniestro
Trámites de auditores, actuarios y sociedades de p

En el caso de seleccionar tipo de consulta -> PRODUCTORES se desplegara otro submenú que hace referencia a la consulta puntual referida a productores, como se detalla en la siguiente imagen:



Luego se seleccionara un *Ramo*:



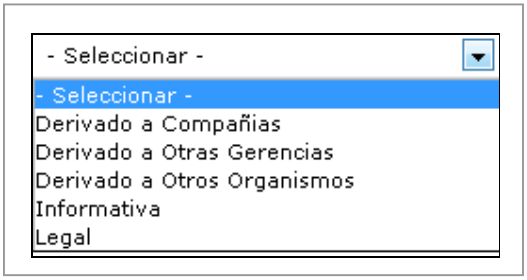
En *Detalle de la Consulta* ingresa un texto aclarando el motivo. Ej.: La persona consultó los datos de la entidad XXXXX debido a…

En caso de que la respuesta quede pendiente, deberá clickearse **Respuesta Pendiente**, debajo del detalle de la consulta:

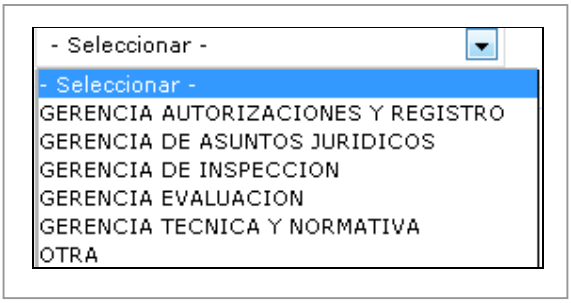
De esa forma queda la consulta como pendiente, permitiendo gestionar con posterioridad la respuesta.

En cambio, cuando la respuesta puede brindarse en el momento de la consulta, no se tilda **Respuesta Pendiente** y se abren los siguientes campos que permiten registrar la respuesta:

En ***Tipo de Respuesta***, puede elegir entre las siguientes opciones:



En el caso de seleccionar la opción **Derivado a Otras Gerencias** se desplegarán las siguientes opciones:



Por último si se le brindó una respuesta al solicitante, se deberá ingresar la misma *en Detalle de de la respuesta*:

Existe la posibilidad de enviar una copia de la respuesta, al mail que el solicitante haya informado durante la consulta. Por lo tanto si se tilda la opción **Notificar por mail**, el solicitante recibe el texto de la respuesta en su correo electrónico:

Una vez concluida la carga de datos de la consulta, presionando el botón **Registrar** se graban los datos ingresados. Presionando la opción **Cancelar** no se registran.:

Cuando se presiona el botón **Registrar**, los campos incompletos de ingreso obligatorio se señalan mediante un icono de advertencia .

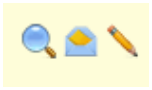
Cuando la matrícula está registrada porque el productor ya realizó otra consulta anteriormente, los datos del solicitante se mostrarán en la parte superior de la pantalla denominada **Historial**:

El resto de los datos solicitados son los detallados para el caso de una **Nueva Persona**.

CONSULTAS

LISTADOS

En el submenú LISTADOS el usuario **Delegaciones** podrá listar las solicitudes de su propia Oficina Descentralizada mientras que el usuario **Administrador** podrá listar las solicitudes de todas las Oficinas Descentralizadas. Ambos tienen la posibilidad de visualizar, responder o editar la solicitud.

Mediante los botones  se puede visualizar la consulta completa, redactar la respuesta al solicitante (a través del correo electrónico que haya suministrado en el momento de la consulta) y editar la solicitud.

Se muestra la totalidad de las solicitudes:

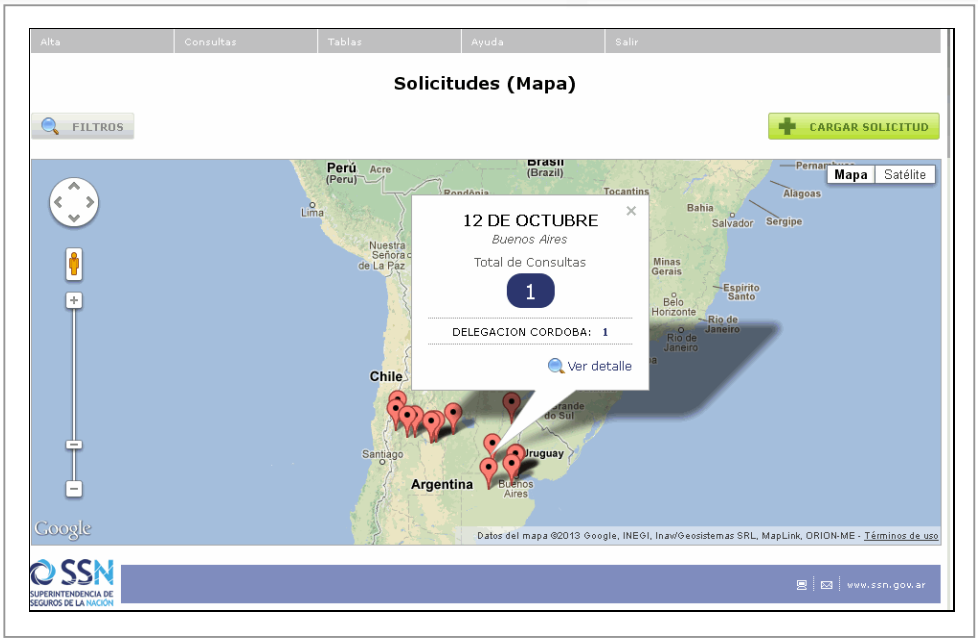
Pero, si se desea ubicar alguna solicitud en particular, se puede emplear el filtro que se despliega, cliqueando el botón **Filtros**:

El botón **Cargar Solicitud** que se muestra en el ángulo superior derecho de la página

direcciona hacia el alta de solicitudes, permitiendo cargar tanto las particulares como las de compañías y productores, como se explicó anteriormente.

MAPAS (para usuarios SSN y Administradores)

Desde esta opción, el usuario **Administrador** o **SSN** podrá visualizar un mapa en el cual se ubican regionalmente las consultas por Oficina Descentralizada.



Al hacer click sobre el cuadro de consulta del mapa, podrán visualizarse más datos de la consulta en cuestión:

Solicitudes encontradas: **1**

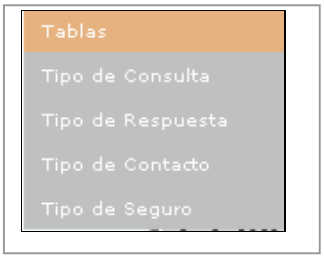
Fecha	Tipo Solicitante	Solicitante	Respuesta	Oficina Descentralizada	Usuario	Localidad	Nro Solicitud	Acciones
07/02/2013 12:30 p.m.	Particular	Maria Medina [DNI:000000000]	Derivado a Compañias	DELEGACION MENDOZA	rcaballero	LUJAN DE CUYO	17	

Los botones permiten respectivamente **Ver** y **Modificar** la misma.

TABLAS (sólo para usuarios Administradores)

Desde esta opción, el usuario **administrador** podrá gestionar el contenido de las tablas desplegables dentro de la carga de solicitudes.

Las tablas disponibles para gestionar contenido, son las que se muestran en el siguiente menú:

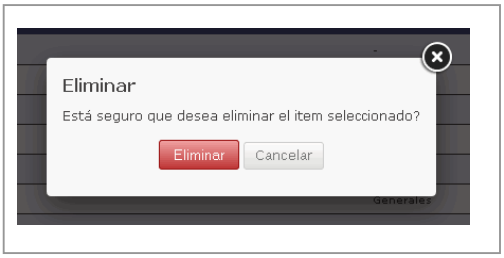


Al seleccionar uno de los tipos de tablas, se muestra el listado de las categorías existentes, como se

muestra a continuación:

Tipos de Consulta
AGREGAR NUEVO
Tipo de consulta
Tipo de consulta Padre
Acciones
Compañías -
Generales -
Productores -
Datos de entidades Generales
Estado de un trámite Generales
Falta de competencia de la SSN. Generales
Normativa / Circular / Resolución Generales
Trámites de aspirantes a Liquidadores de Siniestro Generales
Trámites de auditores, actuarios y sociedades de p Generales
Cursos y exámenes Productores
1 2 3

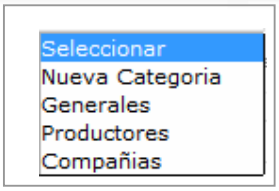
Cada una de ellas podrá modificarse o eliminarse mediante los botones , y en ese caso se muestra el siguiente mensaje de advertencia:



Cuando el usuario necesite adicionar alguna categoría, podrá gestionar su detalle y contenido desde el botón **Agregar Nuevo**

Mediante la carga del detalle podrá agregarse una nueva categoría:

En **Tipo de Consulta** se selecciona a qué tipo corresponde la nueva categoría que se desea agregar:



Mientras que en **Descripción**, se ingresa el Texto que aparecerá en los combos del tipo elegido.

En el caso de *Tipo de Consulta* las categorías se ordenan según **Padres** e **Hijos**, por ejemplo la categoría *Datos de Entidades* (hijo) pertenece a *Generales* (padre). Cuando se quiere dar de alta una categoría (hijo) se debe especificar a qué padre pertenece. Si lo que se desea dar de alta es una nueva categoría padre, debe hacerse junto con al menos una categoría hijo.

AYUDA

La opción de menú **Ayuda** muestra el Manual de Usuario.

SALIR / CERRAR SESIÓN

Es importante que al finalizar la tarea por la cual ingresó al sistema, lo cierre desde esta opción de menú

MESA DE AYUDA

Por consultas deberán comunicarse a la Mesa de Ayuda de la Subgerencia de Informática del Organismo al teléfono 011-4338-4000 interno 1090 ó a la dirección de correo electrónico mesadeayuda@ssn.gob.ar